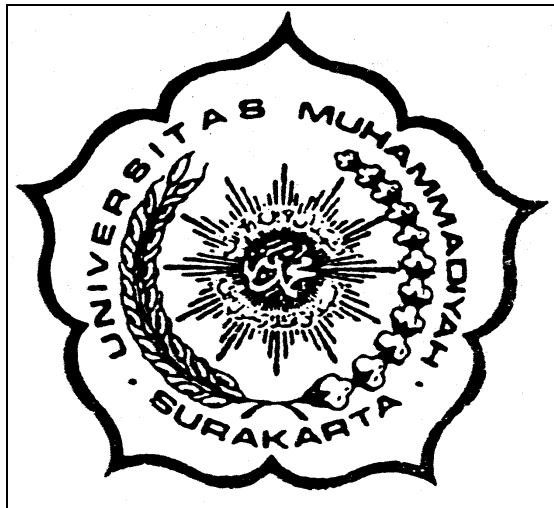


**PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA PULSA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI
PADA MAHASISWA FKIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat Sarjana S-1

Jurusan Pendidikan Akuntansi



Oleh :

INA SUSIATI. P

A. 210 030 112

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA PULSA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI
PADA MAHASISWA FKIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Oleh :

INA SUSIATI. P
A. 210 030 112

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan
Dewan Penguji Sarjana Strata- 1

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Sabar Narimo, MM, MPd

Dra. Hj. Wafroturrohmah, SE, MM

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA PULSA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI
PADA MAHASISWA FKIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

INA SUSIATI. P
A. 210 030 112

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, _____ 2007

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. H. Sabar Narimo, MM, MPd (.....)
2. Dra. Hj. Wafroturrohmah, SE, MM (.....)
3. Drs. H. Djalal Fuadi, MM (.....)

Surakarta, Januari 2007

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,

Drs. H. Sofyan Anif, MSi.
NIK. 547

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, 10 Januari 2007

INA SUSIATI. P
A. 210 030 112

MOTTO

Kebanggaan terbesar bukan pada saat kita tidak pernah gagal, tapi mampu bangkit dari setiap kegagalan”.

(Confusiuse)

“Hal-hal paling baik dan paling indah di dunia ini tidak bisa dilihat dengan mata, atau disentuh..... tetapi dirasakan di hati”.

(Helen Keller)

“Hadapi dengan senyuman, yang akan terjadi, semua akan baik-baik saja asal kita selalu berusaha dan berdoa.

(Penulis)

“Kesuksesan ada ditangan kita, ditangan mereka, dan ditangan orang-orang yang mau berusaha”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ B@P@K dan IBU tercinta, yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, nasehat, dan doa. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang serta cinta yang tiada pernah akan berakhir.
- ❖ MB@K LI@, ENI NDUT, IMUK'S dan semua keluargaku yang lain terima kasih atas dukungan, doa dan perhatiannya selama ini.
- ❖ M@S H@RIS – KOE, Terima kasih atas dorongan, bimbingan dan doanya, serta perhatiannya selama ini.
- ❖ Sahabat Deketku : End-N, Imux'z, Nur yang selalu menyertaiku dalam suka dan duka.
- ❖ Semua teman-temanku angkatan 2003 khususnya semua rakyat kelas C, terima kasih atas dukungan kalian semua.
- ❖ Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, atas ijin dan ridlo-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad Saw yang senantiasa kita tunggu pertolongannya di haria akhir nanti.

Penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA PULSA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”** ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah banyak membantu dengan semua saran, kritik, sumbangan pikiran, tenaga, dan waktu, serta bimbingan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati yang tulus dan dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Sofyan Anif, MSi. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Drs. H. Djalal Fuadi, MM. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta, dan sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Sabar Narimo, MM, MPd. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Drs. Hj. Wafroturrohmah, SE, MM. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HAL PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Jasa	8
1. Pengertian Kualitas	8
2. Pengertian Jasa	9
3. Klasifikasi Jasa	9
4. Pengertian Kualitas Jasa	10
5. Dimensi Kualitas Jasa	10
B. Harga	11
1. Pengertian Harga	11
2. Tujuan Penetapan Harga	12

3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga	13
a.	Faktor Internal Perusahaan	13
b.	Faktor Eksternal Perusahaan	15
4.	Strategi Penyesuaian Harga	15
C.	Kepuasan Konsumen	17
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.	Konsep Kepuasan Konsumen	18
3.	Mengukur Kepuasan Konsumen	19
4.	Membentuk Fokus Pada Kepuasan Konsumen	20
D.	Kerangka Pemikiran	21
E.	Hipotesis	22
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Pengertian Metode Penelitian	23
B.	Jenis-Jenis Metode Penelitian	23
C.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
1.	Tempat Penelitian	24
2.	Waktu Penelitian	24
D.	Metode Penelitian Obyek Penelitian	25
1.	Populasi	25
2.	Sampel.....	25
3.	Sampling	26
E.	Sumber Data	27
1.	Data Primer	27
2.	Data Sekunder	27
F.	Variabel Penelitian	27
1.	Variabel Bebas	27
2.	Variabel Terikat	27
G.	Teknik Pengumpulan Data	27
1.	Metode Angket	27
2.	Metode Dokumentasi	30

	H. Teknik Uji Prasarat Analisa	30
	1. Uji Validitas	30
	2. Uji Reliabilitas	31
	I. Teknik Analisis Data	32
	1. Analisis Regresi Ganda	32
	2. Uji F.....	33
	3. Uji t	34
BAB IV	PELAKSANAAN DAN ANALISA DATA	
	A. Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).....	36
	1. Sejarah Singkat UMS.....	36
	2. Deskripsi FKIP UMS.....	39
	3. Pengembangan Kelambangan (FKIP UMS)	41
	B. Diskripsi Data	43
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Tray Out	44
	1. Uji Validitas	44
	2. Uji Reliabilitas	46
	D. Analisa Data.....	47
	1. Regresi Linier Berganda	47
	2. Uji t	48
	3. Uji F	51
	E. Pembahasan	52
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	55
	B. Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	58
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1	Kisi-kisi Item Angket	29
2. Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Tray Out Instrument	45
3. Tabel IV.2	Hasil Uji Reliabilitas Tray Out Instrument	46
4. Tabel IV.3	Ringkasan Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
5. Tabel IV.4	Ringkasan Hasil Uji t	48

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kerangka Pemikiran	21
2. Gambar 2 Pengujian Hipotesis Uji F	33
3. Gambar 3 Pengujian Hipotesis Uji t	34
4. Gambar 4.1 Hasil Uji t Kualitas Jasa	49
5. Gambar 4.2 Hasil Uji t Harga Pulsa	50
6. Gambar 4.3 Hasil Uji F	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Tray Out Angket
2. Data Regresi Penelitian
3. Data Angket
4. Reliabilitas Angket
5. Uji Hipotesis
6. Daftar Tabel Statistik r
7. Daftar Tabel Statistik t
8. Daftar Tabel Statistik F
9. Angket
10. Surat Ijin Riset
11. Surat Permohonan Menjadi Konsultan
12. Surat Keterangan

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA PULSA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

**Ina Susiati. P, A 210 030 112, Jurusan Pendidikan Akuntansi,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Surakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa dan harga pulsa terhadap kepuasan konsumen pada Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna kartu simpati yang ada di kalangan FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta dan sampel 100 orang mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive random sampling. Metode pokok yang digunakan adalah angket sedangkan metode bantu yang digunakan adalah dokumentasi. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan regresi berganda, Uji t dan F.

Hasil analisis data dengan persamaan regresi linier berganda $Y = 17,135 + 0,191X_1 + 0,375X_2$. Hal tersebut menyatakan bahwa pengujian hipotesis 1 ada pengaruh positif kualitas terhadap kepuasan konsumen di FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,510 < 1,658$. Pengujian hipotesis 2 ada pengaruh positif harga pulsa terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,359 > 1,658$. Pengujian hipotesis 3 ada pengaruh positif kualitas jasa dan harga pulsa terhadap kepuasan konsumen didukung oleh nilai uji F dengan hasil F_{hitung} sebesar 7,764. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $7,764 > 3,00$. Sedangkan Koefisien Determinasi (R^2) = 13,8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel Dependen atau kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independent yaitu kualitas jasa dan harga pulsa, sisanya 86,2% dipengaruhi variabel lain di luar model regresi.

Kata kunci : kualitas jasa, harga, kepuasan konsumen.

LAMPIRAN